

CLINIQUE FONTFROIDE

Rééducation de l'appareil locomoteur

Réadaptation cardiaque

Unité pour patients en état de conscience
altérée ou pauci-relationnel



 **Oc Santé**

**Mieux vous accueillir,
mieux vous accompagner**

Livret d'accueil
Hospitalisation de jour

Retrouvez sur notre site www.cl-fontfroide.fr
toutes les informations sur votre hospitalisation

Bienvenue



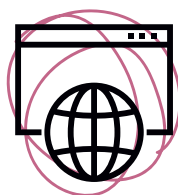
Sommaire

- | | | | |
|-----------|--|-----------|---|
| 4 | Un établissement
Oc Santé | 16 | Vos droits |
| 9 | Nos engagements | 22 | Charte de la personne
hospitalisée |
| 12 | Votre prise en charge
en hospitalisation
de jour | 23 | Charte de la personne
en situation de handicap |

Votre état de santé actuel nécessite un séjour dans notre établissement. Nous vous remercions de votre confiance et vous le souhaitons aussi agréable que possible.

Pour vous guider dès votre arrivée, nous avons porté toute notre attention à ce livret d'accueil.

Vous y trouverez la totalité des renseignements dont vous devez prendre connaissance à votre entrée. Prenez le temps de le lire et conservez-le, il vous sera utile tout au long de votre séjour.



Nous vous invitons à consulter notre site internet **www.oc-sante.fr** (rubrique **nos établissements**) pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.

La clinique Fontfroide est un établissement du groupe



2500 LITS ET PLACES

3300 SALARIÉS

800 MÉDECINS

+ DE 70 SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES

270 000 PATIENTS PRIS EN CHARGE CHAQUE ANNÉE

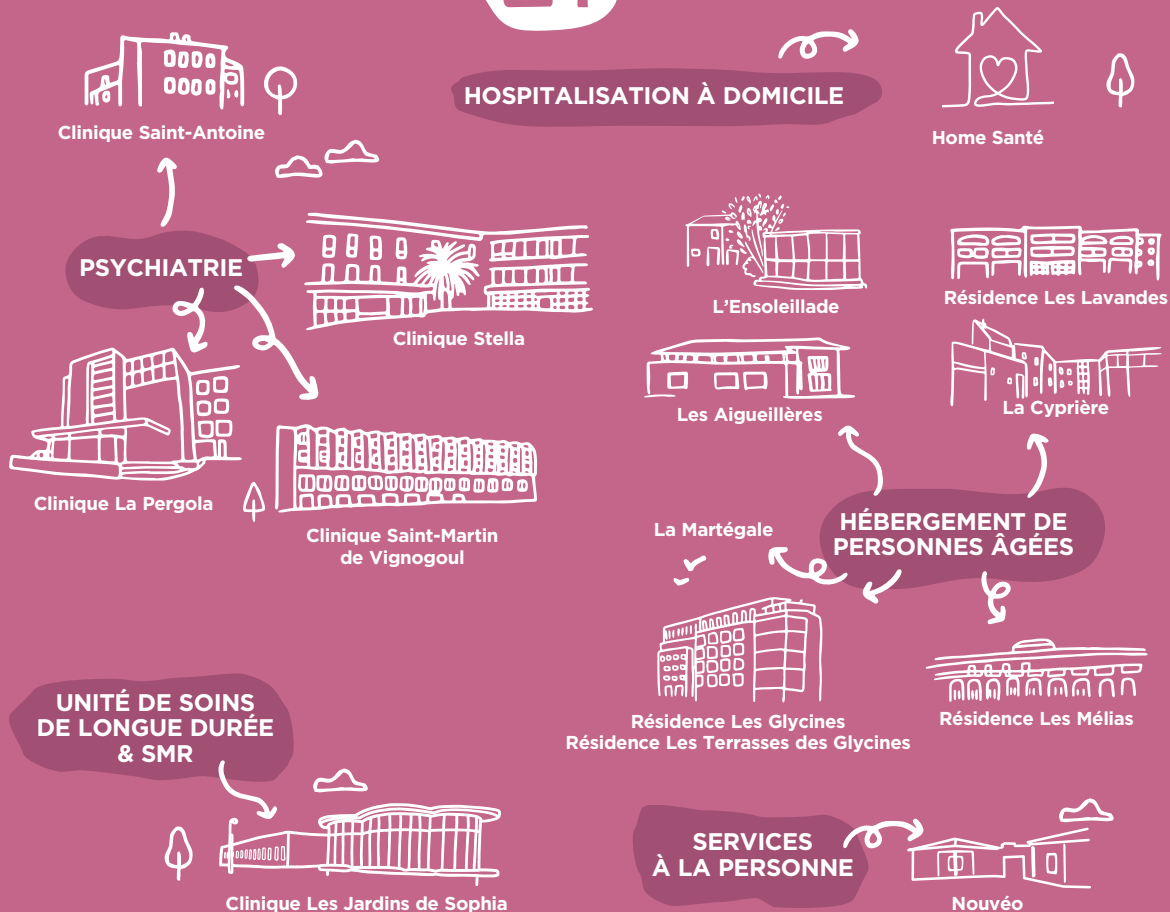
420 RÉSIDENTS ACCUEILLIS EN EHPAD

4500 NAISSANCES PAR AN

81 500 PASSAGES AUX URGENCES PAR AN



Oc Santé c'est **24** établissements de santé





LA CLINIQUE FONTFROIDE

La clinique Fontfroide est un établissement de **soins de suite et de réadaptation** spécialisé en **rééducation de l'appareil locomoteur** (traumatologie sportive ou par accident, chirurgie orthopédique, chirurgie du rachis, rééducation après amputation, perte d'autonomie...) et en **réadaptation cardiaque** (angioplastie, infarctus, pontage, chirurgie cardiaque et insuffisance cardiaque...).

L'équipe pluridisciplinaire de la clinique propose, en **hospitalisation complète et en hospitalisation de jour**, une prise en charge complète intégrant les dimensions physiques, psychologiques et sociales.

Depuis 2019 une école du dos offre aux patients souffrant de lombalgies chroniques invalidantes une **prise en charge spécialisée en hospitalisation de jour**.

La clinique Fontfroide dispose également d'une unité dédiée à la **prise en charge de patients en état de conscience altérée ou pauci-relationnel** (La Teranga).

→ CHIFFRES CLÉS

- **87** LITS EN HOSPITALISATION COMPLÈTE
- **35** PLACES EN HOSPITALISATION DE JOUR
- **18** LITS DÉDIÉS À LA PRISE EN CHARGE DE PATIENTS EN EVC-EPR
- **1800** PATIENTS PRIS EN CHARGE PAR AN

→ SPÉCIALITÉS

- ÉCOLE DU DOS
- RÉÉDUCATION DE L'APPAREIL LOCOMOTEUR
- RÉADAPTATION CARDIAQUE
- UNITÉ POUR PATIENTS EN ÉTAT VÉGÉTATIF CHRONIQUE OU PAUCI-RELATIONNEL
- PRISE EN CHARGE DES PATIENTS AMPUTÉS

→ L'ORGANISATION DE LA STRUCTURE

2^{ÈME} ÉTAGE

- Par la passerelle : service de réadaptation cardiaque et épreuve d'effort (vestiaire, douche, salle de repos)
- Par la passerelle : salle École du dos
- Infirmerie générale

REZ-DE-CHAUSSÉE

- Accueil et standard
- Plateau technique de rééducation : gymnase, piscine, box, physiothérapie, mécanothérapie, ergothérapie, salle des arthromoteurs
- Salons de lecture, salon TV et salle de restaurant
- Bureau de la direction, des médecins et des cadres, Services administratifs
- Infirmerie du secteur ambulatoire

NIVEAU -1

- Salle de repos et vestiaires pour les patients en ambulatoire
- Appartement thérapeutique
- Salle d'activité physique adaptée



L'ORGANISATION MÉDICALE

→ HORAIRES DU SERVICE D'HOSPITALISATION DE JOUR

RÉÉDUCATION DE L'APPAREIL LOCOMOTEUR

DE 9H À 17H

du lundi au vendredi

RÉADAPTATION CARDIAQUE

DE 8H45 À 17H

du lundi au vendredi

→ LE PLATEAU TECHNIQUE

- **Balnéothérapie** : piscine, manuluve, pédiluve
- **Gymnase** : couloirs de marche, tapis de marche électrique, bancs d'exercices, table de verticalisation, plan Bobath, press-leg électriques, vélos, elliptiques, plateforme oscillométrique de rééducation...
- **Box individuels de rééducation**
- **Physiothérapie**
- **Ergothérapie**
- **Salle de mécanothérapie**
- **Laboratoire d'analyse de la marche et du mouvement**
- **Salle de réadaptation cardiovasculaire** : réentraînement à l'effort avec surveillance télémétrique
- **Ateliers spécifiques** : évaluation et rééducation en biofeedback posturographique, électrothérapie, arthromoteurs
- **Appartement thérapeutique**
- **Salle d'appareillage**
- **Salle pour l'éducation thérapeutique**
- **Parcours de marche** en extérieur
- **Huber 360® Évolution**
- **Activité physique adaptée**

→ BALNÉOTHÉRAPIE

La balnéothérapie est ouverte du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h. Son accès est autorisé uniquement pour les patients bénéficiant d'une prescription médicale. Un règlement intérieur y est affiché, veuillez en prendre connaissance si vous êtes concerné par des soins en piscine. Il permet de contribuer au bon fonctionnement des soins dans le respect des règles d'hygiène et des droits des patients. Nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de pénétrer dans l'enceinte de la balnéothérapie sans autorisation préalable. Les soins ne peuvent être réalisés qu'en présence d'un kinésithérapeute. Un agent de balnéothérapie est présent pour une aide au transfert ou à l'installation. L'organisation vous sera expliquée par les professionnels vous accompagnant dans votre rééducation. Vous serez informé des consignes à respecter avant l'accès à la balnéothérapie. Pour faciliter l'information, des affiches sont présentes à la balnéothérapie.



VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS LORS DE VOTRE SÉJOUR

Retrouvez la liste de vos principaux interlocuteurs sur www.cl-fontfroide.fr rubrique Présentation / Vos principaux interlocuteurs.

Pour vous permettre d'identifier facilement les différentes catégories de personnel que vous allez rencontrer au cours de votre séjour, le nom et la fonction de chacun sont indiqués sur leur tenue.

CONTACTS UTILES



1800, rue Saint-Priest
Parc Euromédecine
34097 Montpellier cedex 5



04 67 61 79 79



info@cl-fontfroide.fr

ACCÈS ET SERVICES À PROXIMITÉ

→ LES MOYENS DE STATIONNEMENT ET D'ACCÈS

Parking à disposition des patients et des visiteurs, à l'exception des emplacements réservés aux médecins et ambulances. **Demander le code de la barrière à l'accueil.**

→ LES TRANSPORTS EN COMMUN



Tramway (ligne 1, arrêt Euromédecine, 3 min à pied)



Bus (ligne 6, arrêt Puech Villa, 1 min à pied)



Nos engagements

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

→ CERTIFICATION



Comme tous les établissements du groupe Oc Santé, la clinique Fontfroide s'inscrit dans **une démarche continue d'amélioration de la qualité** des soins proposés.

En 2019, la **Haute Autorité de Santé a attribué à la clinique Fontfroide le niveau le plus élevé, « A », de sa version de certification**. Cette reconnaissance est une preuve du très haut niveau de performance de l'établissement et de la qualité et de la sécurité des soins proposés.

→ QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

L'établissement définit une politique basée sur l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins qui s'appuie sur des principes de concertation entre les acteurs et des valeurs de respect des personnes.

Cette politique a été élaborée conjointement par la direction et la CME (conférence médicale d'établissement).

Le signalement des dysfonctionnements et événements indésirables est organisé sur l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre. L'ensemble des actions d'amélioration identifiées au travers de ces évaluations constitue le programme d'actions qualité sécurité des soins (PAQSS). Un suivi de la mise en place de ces actions est organisé et l'évaluation de leur efficacité est réalisée.

→ INDICATEURS DE QUALITÉ

La **Haute Autorité de Santé** met à disposition des indicateurs de qualité et de sécurité des soins pour les établissements de santé. Ces indicateurs, développés et validés avec les professionnels de santé, les patients et les usagers sont utilisés comme outils d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients. Leur diffusion est publique sur le service Qualiscope du site www.has-sante.fr.

→ VOTRE IDENTITÉ POUR MIEUX VOUS SOIGNER

Depuis le 1^{er} janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée Identifiant National de Santé (INS) qui vous est unique et est utilisé par tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge. Afin de sécuriser votre identification à toutes les étapes de votre prise en charge, les équipes seront amenées à vous demander de décliner votre identité fréquemment.

→ LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Les infections associées aux soins sont des infections acquises dans les établissements de santé et peuvent concerner tant les patients que le personnel. Beaucoup d'entre elles sont liées aux propres bactéries du patient, à son état général et aux actes de soins qu'il reçoit. D'autres sont d'origine externe. Une partie des infections peut être évitée grâce à l'application de mesures d'hygiène préventives. Les professionnels de la clinique mettent tout en œuvre pour limiter au maximum la survenue de ces infections.

Le **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)** se réunit périodiquement pour élaborer un programme annuel de prévention et en suivre la réalisation en collaboration avec l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH). La clinique fait partie du réseau CPIAS et participe aux différentes enquêtes nationales. Pour nous aider dans la prévention de ces infections qui sont essentiellement d'origine manuportée (transmission par les mains), nous vous invitons ainsi que les personnes qui viendront vous rendre visite à pratiquer une hygiène des mains en utilisant le flacon de solution hydroalcoolique mis à disposition dans l'établissement.

→ DÉMARCHE D'ÉVALUATION PATIENT TRACEUR

Les équipes qui vous soignent évaluent régulièrement leurs pratiques et l'organisation mises en place pour améliorer la prise en charge des patients. La méthode du « patient traceur » est une des évaluations mise en œuvre au sein de la clinique. Elle consiste à choisir des patients qui sont en cours d'hospitalisation et à évaluer leur prise en charge depuis leur entrée dans l'établissement en prenant en compte leur expérience propre. Nous pourrions vous solliciter afin d'être l'un de ces patients. Dans ce même objectif, nous vous rappelons l'intérêt de participer aux enquêtes de satisfaction qui vous seront proposées à votre sortie. Le signalement des dysfonctionnements et événements indésirables est organisé sur l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre. L'ensemble des actions d'amélioration identifiées au travers de ces évaluations, constitue le Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins. Un suivi de la mise en place de ces actions est organisé, et l'évaluation de leur efficacité est réalisée.

→ EXPÉRIENCE PATIENT

Vous pourrez également être sollicité pour partager votre expérience, perception et vécu tout au long de votre séjour.



PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

Nous nous engageons à prévenir, évaluer, prendre en compte et traiter la douleur. La clinique dispose d'un CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur) qui est une structure de réflexion et de propositions pour améliorer la prise en charge de la douleur des patients hospitalisés avec, sur le terrain, un groupe de référents douleur qui participe à l'amélioration de la qualité de la prise en charge de votre douleur sur l'ensemble des services de soins. Des formations spécifiques à la douleur sont mises en œuvre régulièrement pour les professionnels de santé.



ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE

Conscients des transitions écologiques, énergétiques et digitales qui façonnent notre époque, le groupe Oc Santé et la clinique ont depuis de nombreuses années intégré le développement durable au cœur de leur stratégie et de leur organisation dans le cadre de leur démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises). Cette stratégie, construite sur cinq piliers, s'aligne sur les enjeux actuels.

- Le premier pilier repose sur une gouvernance solide, veillant à l'application rigoureuse de la démarche RSE à tous les niveaux des organisations.
- Le deuxième pilier économique se concentre sur l'optimisation des coûts et les achats responsables.
- Le troisième pilier, environnemental et énergétique, regroupe les efforts poursuivis pour améliorer l'impact des activités sur l'environnement.
- Parallèlement, le quatrième pilier sociétal s'attache à la qualité des soins en mettant l'accent sur la réponse aux besoins de la population et l'innovation.
- Enfin, le cinquième pilier social se matérialise par un engagement fort pour la qualité de vie au travail et l'épanouissement professionnel.

Retrouvez le détail de notre stratégie RSE « Tous responsables, Tous engagés » sur notre site internet
www.oc-sante.fr / rubrique nos valeurs.



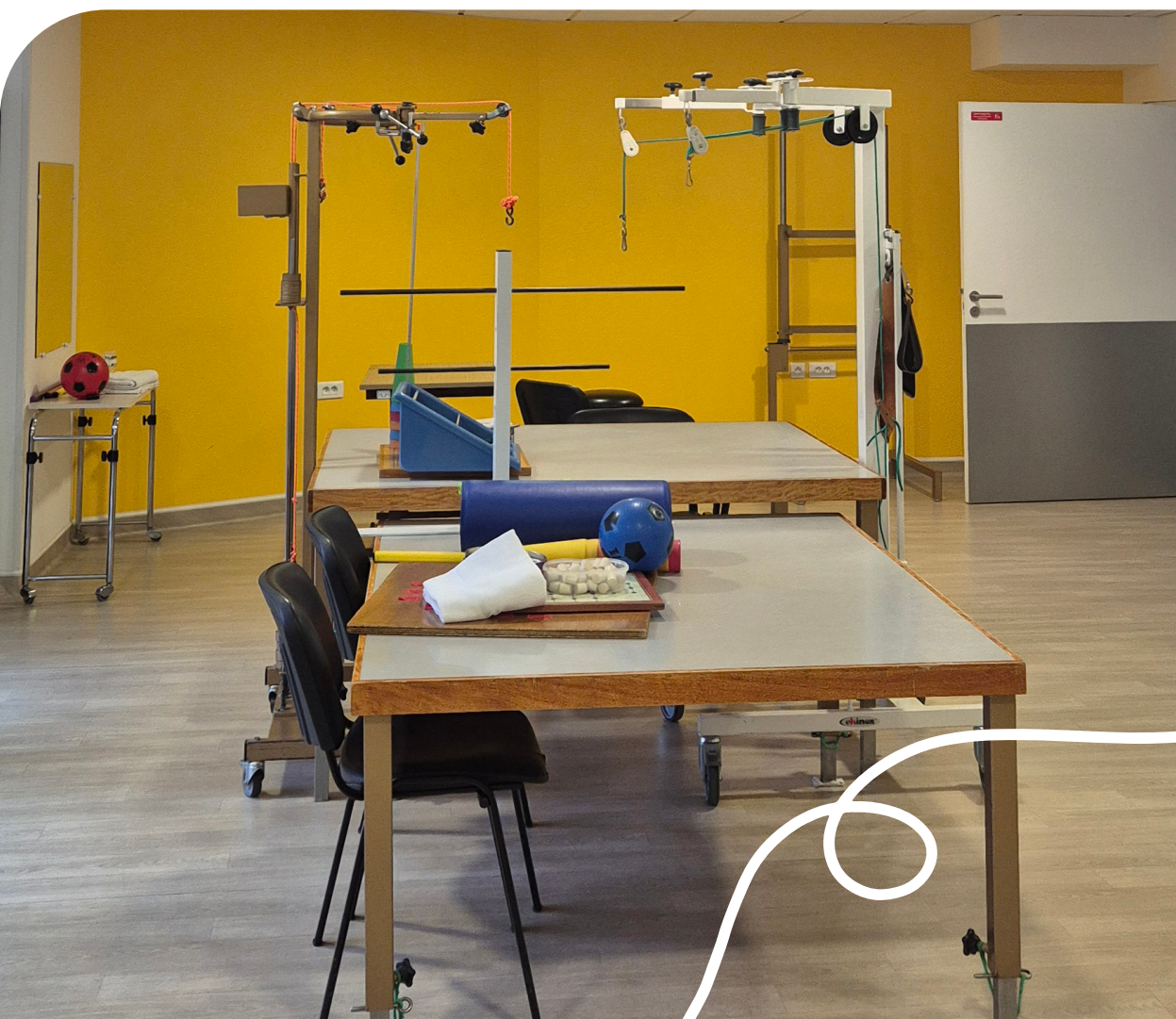
BIENTRAITANCE

La clinique s'engage dans la promotion de la bientraitance et la déclaration de toute suspicion ou cas avéré de maltraitance. L'établissement assure la mise en place d'outils permettant d'identifier les modalités de prévention et de signalement des cas de maltraitance notamment par la sensibilisation des professionnels à travers diverses formations.



VIDÉOSURVEILLANCE

La clinique est équipée d'un système de vidéosurveillance destiné à prévenir les atteintes à la sécurité des patients, des accompagnants et du personnel. Les caméras de surveillance sont situées à l'entrée de la clinique et dans les couloirs des unités de soins. Le délai de conservation des enregistrements est de 30 jours. Pour exercer vos droits Informatique et Libertés, notamment votre droit d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPO) en écrivant à dpo@oc-sante.fr.



Votre prise en charge en hospitalisation de jour

En fonction du contexte sanitaire, l'organisation de la clinique et certaines informations mentionnées dans ce livret sont susceptibles d'être modifiées.

→ HORAIRES DU SERVICE D'HOSPITALISATION DE JOUR

RÉÉDUCATION DE L'APPAREIL
LOCOMOTEUR

DE 9H À 17H

du lundi au vendredi

RÉADAPTATION
CARDIAQUE

DE 8H45 À 17H

du lundi au vendredi

Il est impératif que vous respectiez les horaires précis de votre programme de soins.

RÉADAPTATION CARDIAQUE

→ VOTRE ADMISSION

À votre arrivée, vous devrez vous présenter à l'accueil avec une pièce d'identité, votre carte Vitale, votre carte de mutuelle ainsi que la déclaration remise par votre employeur dans le cas d'un accident de travail, afin que la secrétaire d'accueil réalise l'entrée administrative.

Du lundi au vendredi à 9h ou 13h

→ VOTRE ACCUEIL

- Vous disposez d'un vestiaire avec douche au niveau du service au 2^{ème} étage.
- Un casier vous sera proposé pour lequel il faudra amener un cadenas.

→ VOTRE PARCOURS DE SOINS

- L'IDE réalisera votre admission paramédicale.
 - Une consultation avec le cardiologue sera réalisée. **Vous lui communiquerez votre traitement médicamenteux le cas échéant.**
 - Une rencontre avec votre kinésithérapeute et une consultation avec la diététicienne seront organisées.
- L'équipe élaborera votre projet thérapeutique ainsi que votre programme de rééducation.
- Un staff pluridisciplinaire est organisé une fois par semaine pour la réévaluation de votre projet thérapeutique et traiter les questions/demandes non-urgentes.

→ VOTRE SORTIE

Le médecin de la clinique fixera avec vous la date de votre sortie.

Nous vous demandons de bien vouloir vous présenter à la secrétaire d'accueil le jour de votre sortie.

Votre vestiaire doit être entièrement vidé.

Le jour de votre sortie, vous devrez vous acquitter des suppléments et des frais divers non pris en charge par votre caisse.

Un bulletin de situation vous sera remis.

RÉÉDUCATION/RÉADAPTATION LOCOMOTEUR

→ VOTRE ADMISSION

À votre arrivée, vous devrez vous présenter à l'accueil à 9h pour réaliser votre admission, munie de votre pièce d'identité, votre carte Vitale, votre carte de mutuelle ainsi que la déclaration remise par votre employeur dans le cas d'un accident de travail, afin que la secrétaire.

Du lundi au vendredi matin

→ VOTRE ACCUEIL

- A votre arrivée, le médecin réalisera une consultation afin d'élaborer votre projet thérapeutique et votre programme de rééducation. Vous lui communiquerez votre traitement médicamenteux le cas échéant. La rééducation sur des demi-journées peut vous être proposé pour s'adapter à vos éventuelles contraintes personnelles.
- L'infirmière du service réalisera votre admission paramédicale avec prise des constantes et réfection de vos pansements.
- Un membre du personnel réalisera avec vous la visite de l'établissement et vous accompagnera dans la salle d'attente du bureau du cadre du plateau technique.
- Le cadre du plateau technique vous accompagnera auprès de votre kinésithérapeute et/ou de son binôme.
- Vous disposez d'un vestiaire avec douche au niveau -1.
- Un casier vous sera proposé pour lequel il faudra amener un cadenas.

→ VOTRE PARCOURS DE SOINS

- Le kinésithérapeute vous communiquera votre programme de rééducation à conserver et à respecter en fonction de la prescription médicale.
- Une visite est organisée toutes les semaines avec votre médecin et une semaine sur deux en présence de votre kinésithérapeute pour la réévaluation de votre projet thérapeutique.
- Certains chirurgiens réalisent des consultations de suivi dans le bureau du médecin. Si vous êtes concernés, vous en serez informés.

→ VOTRE SORTIE

Le médecin de la clinique fixera avec vous la date de votre sortie.

La rééducation a lieu jusqu'au jour de votre sortie inclus.

Nous vous demandons de bien vouloir vous présenter à la secrétaire d'accueil le jour de votre sortie, après votre rééducation. Votre vestiaire doit être entièrement vidé.

Le jour de votre sortie, vous devrez vous acquitter des suppléments et des frais divers non pris en charge par votre caisse. Un bulletin de situation vous sera remis.

L'hospitalisation de jour sous-entend une présence, dans le service, en rééducation selon votre programme de rééducation tous les jours de la semaine, sans dérogation possible.

Si cette présence quotidienne n'était pas respectée, les différentes prises en charge des organismes de couverture sociale seraient interrompues.



→ MÉDICAMENTS

La clinique ne fournit pas les médicaments des traitements quotidiens aux patients en hospitalisation de jour. Cependant, en cas de besoin, adressez-vous à votre médecin référent.



→ BILANS BIOLOGIQUES

Merci de nous communiquer systématiquement vos résultats de bilans biologiques réalisés durant votre hospitalisation. Les laboratoires, votre médecin traitant ou chirurgien ne nous les transmettent pas systématiquement.

RÈGLES À OBSERVER DANS LA VIE INTERNE DE L'ÉTABLISSEMENT

Le calme et la courtoisie de tous sont nécessaires au rétablissement de chacun. Ils sont de plus les garants d'un séjour agréable. Par souci du repos de chacun, nous vous invitons à respecter le calme et la propreté de l'établissement.

→ PRINCIPALES CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Les consignes de sécurité sont affichées dans les couloirs. Le patient est prié d'en prendre connaissance dès son arrivée. L'accès aux ascenseurs est interdit aux enfants non accompagnés. Les petits matériels électroménagers et les multiprises sont interdits pour des raisons de sécurité.

→ RELATIONS SOIGNANTS - SOIGNÉS

Les professionnels de la clinique Fontfroide sont attentifs à la qualité de la prise en charge de tous leurs patients ainsi qu'à l'écoute de leurs familles et de leurs proches. Chacun doit respecter l'autre. En cas de manquement aux règles énoncées ci-dessus, un contrat patient - clinique est établi : si celui-ci n'est pas respecté, le séjour peut être interrompu.

→ HYGIÈNE

Les animaux ne sont pas admis dans la clinique.

→ DÉGRADATIONS

En cas de dégradation causée par vous-même ou un accompagnant, la direction se réserve le droit de réclamer les frais de remise en état ou de remplacement.

Un dédommagement vous sera réclamé en cas de non-restitution du peignoir confié pour les soins en piscine. L'établissement met à votre disposition le matériel nécessaire au bon déroulement de votre rééducation (cannes, fauteuil, attelle, matériel ergo, etc.). Ce matériel doit être restitué, au plus tard le jour de votre départ, aux personnes qui vous l'ont délivré.

→ TÉLÉPHONE - PHOTOGRAPHIE

Il est interdit de téléphoner et de prendre des photographies pendant les soins et la rééducation.

RESPECTONS-NOUS

Les agressions, menaces, insultes et actes d'intimidation envers les professionnels de santé sont passibles de poursuites judiciaires (articles 433-3 et 222-8 du code pénal).

Elles sont également susceptibles de signalement auprès de l'Observatoire national des violences en santé.

VOTRE CONFORT



→ TENUE

Nous vous remercions de prévoir une tenue vestimentaire appropriée (jogging, chaussures fermées, maillot de bain adapté aux piscines publiques). Le peignoir et les serviettes de bain vous seront fournis par la clinique pour la balnéothérapie. Veuillez prévoir votre serviette pour la douche savonnée qui se prend avant les soins de balnéothérapie. **Écogeste : pensez à apporter votre gourde.**



→ REPAS

Votre repas doit être pris au sein de l'établissement en salle à manger à 12h05, étant pris en charge dans le cadre de votre hospitalisation. Si vous souhaitez ne pas manger sur place, vous devez en informer l'accueil avant 10h.



→ TRANSPORT

Un bulletin de transport vous est remis à votre entrée ainsi qu'une liste de transporteurs agréés. Si vous ne pouvez venir par vos propres moyens, vous êtes invité à contacter le prestataire de votre choix en fonction des horaires de votre programme de rééducation. Si vous pouvez venir par vos propres moyens, ce bulletin vous permettra de vous faire rembourser les frais (transports en commun, essence...).



Vos droits



VOS INFORMATIONS

→ INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel par tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité. Cette information porte sur :

- les différentes investigations,
- les traitements ou actions de prévention qui sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences,
- les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent,
- les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

Elle porte aussi sur la possibilité de recevoir, lorsque son état de santé le permet, notamment lorsqu'elle relève de soins palliatifs, les soins sous forme ambulatoire ou à domicile. Vous prenez, avec le professionnel de santé, et compte tenu des informations et des préconisations qu'il vous fournit les décisions concernant votre santé. Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé et ce consentement peut être retiré à tout moment.



→ VOTRE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

(Cf. articles L.1111-7 et R.1111-9 du code de la santé publique.)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignez, et en obtenir communication.

Il vous faut formuler une demande écrite auprès de la direction en justifiant de votre identité. Cette communication ne pourra intervenir avant qu'un **délai de réflexion de quarante-huit heures** ait été observé. Le délai de communication est **de huit jours** pour des informations datant de moins de cinq ans et de deux mois au-delà. Le dossier médical est archivé pour une durée de 20 ans à compter de la dernière hospitalisation et de 10 ans en cas de décès.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, n'hésitez pas à nous solliciter ou à solliciter les représentants des usagers.

→ MODALITÉS D'ACCÈS AU DOSSIER ADMINISTRATIF

DU LUNDI AU VENDREDI **DE 9H À 16H30**



→ PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la clinique, nous vous informons que le recueil des données à caractère personnel vous concernant est essentiel à la gestion de votre séjour. Ces données font l'objet de collectes et de traitements par les professionnels de la clinique et du Groupe Oc Santé.

Pour assurer la continuité de votre prise en charge, les professionnels de la clinique peuvent être amenés à échanger informatiquement des données à caractère personnel vous concernant grâce à une Messagerie de Santé Sécurisée. En tant que responsable de ces traitements, la clinique s'engage à les réaliser dans le strict respect des textes applicables en la matière (*Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés* et *Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données*).

Un dispositif de télésurveillance pourra également être mis en place avec l'accord du patient pour échanger des informations sur son état avec les professionnels de santé et adapter si nécessaire sa prise en charge.

Dans le cadre de l'exercice de vos droits relatifs à la protection de vos données à caractère personnel, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données du Groupe Oc Santé à l'adresse mail suivante : dpo@oc-sante.fr ou par voie postale à l'adresse suivante : Centre Médical Odysseum 194 Avenue Nina Simone - Cs 19537, 34960 Montpellier Cedex 2.

Vos données de santé sont référencées à l'aide de votre Identifiant National de Santé (INS) et traitées dans le Système d'Information Hospitalier géré par le groupe Oc Santé (obligation légale articles L.1111-8-1, R.1111-8-1 et suivants du code de la santé publique). Ce traitement a pour finalité de permettre votre identification certaine, en vue d'assurer votre prise en charge dans les meilleures conditions.

Conformément à l'article R1111-8-5 du code de la santé publique, vous ne pouvez-vous opposer au référencement de vos données de santé à l'aide de l'INS. Pour toutes informations complémentaires à ce sujet, merci de vous rendre sur le site www.oc-sante.fr rubrique « RGPD – Protection des données personnelles ».

Un exemplaire papier de cette rubrique pourra également vous être remis sur demande à l'accueil de chaque établissement du Groupe Oc Santé.

→ VIA TRAJECTOIRE®

Sur les préconisations de l'Agence Régionale de Santé, l'établissement utilise le logiciel de santé **ViaTrajectoire®**, logiciel déclaré auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, offrant une aide à l'orientation des personnes à la recherche d'une solution de suite de soins (soins de suite et réadaptation et hospitalisation à domicile). Les données nominatives concernant les patients pour lesquels une demande d'admission est créée dans **ViaTrajectoire®** font l'objet d'un enregistrement.

Le traitement des données à caractère personnel effectué dans ce cadre est fondé sur le consentement et est exercé sous la responsabilité conjointe du GCS SARA et des instances régionales parties prenantes du projet.

→ SI-VIC : SYSTÈME D'IDENTIFICATION UNIQUE DES VICTIMES

L'**outil SI-VIC** a pour finalité l'aide au pilotage du système de santé, ainsi que l'information des familles et proches de victimes dans le cadre de situations sanitaires exceptionnelles.

Le recueil des données à caractère personnel d'un patient au sein de cet outil est effectué sur la base juridique de l'obligation légale.

Pour plus d'information sur la note d'information du Ministère des Solidarités et de la Santé, connectez-vous sur le site web de l'établissement, « rubrique RGPD – données personnelles », SIVIC.

→ RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

Conformément à l'article R1112-45 du code de la santé publique, vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant au bureau des admissions dès votre arrivée.

CULTE

Vous pouvez à tout moment demander la présence d'un représentant de votre confession religieuse auprès du personnel soignant.



Les informations présentes sur cette page sont importantes, lisez-les avec attention.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

(Cf. article L.1111-11 du code de la santé publique.)

→ QUE SONT LES DIRECTIVES ANTICIPÉES ?

Ce sont **vos volontés exprimées par écrit sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie** si vous êtes dans l'incapacité de vous exprimer. Les directives anticipées permettent de faire connaître au médecin vos volontés : sur la mise en route, le refus ou l'arrêt d'une réanimation, d'autres traitements ou d'actes médicaux, et sur vos attentes. Cette réflexion peut être l'occasion d'un dialogue avec votre médecin ou vos proches.



→ QUAND ET COMMENT LES RÉDIGER ?

Vous pouvez les rédiger à n'importe quel moment de votre vie, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap. **Elles sont valables sans limite de temps et vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.** Vous pouvez écrire vos directives anticipées sur un formulaire (disponible sur le site de la Haute Autorité de Santé) ou sur simple papier daté et signé.

→ QUELLES INFORMATIONS COMMUNIQUER ?

Vous pouvez écrire tout ce que vous ne voulez pas ou redoutez : si vous voulez ou non être maintenu(e) artificiellement en vie, les traitements et techniques médicales que vous ne souhaitez pas (sonde d'alimentation, aide respiratoire...), vos attentes concernant l'aide de soins palliatifs (traitements des douleurs physiques, de la souffrance morale...) mais également **les conditions que vous souhaitez pour votre fin de vie** (accompagnement, lieu de fin de vie...). Vous pouvez vous faire aider par votre médecin qui vous expliquera les traitements et les options possibles.



→ ET ENSUITE ?

Si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer, le médecin doit rechercher le plus tôt possible si vous avez écrit vos directives anticipées, **en prendre connaissance et les respecter**. Si vous n'avez pas rédigé vos directives anticipées, dans tous les cas votre douleur sera traitée et apaisée. Votre bien-être et celui de vos proches resteront la priorité.

PERSONNE DE CONFIANCE

(Cf. article L.1111-6 du code de la santé publique.)

“*Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.*”

Cette désignation, révocable à tout moment, est faite par écrit. La personne de confiance est l'interlocuteur privilégié des professionnels de santé, et rend compte si nécessaire de votre volonté. Elle peut selon votre souhait vous :

- accompagner dans vos démarches,
- assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions,
- être consultée si vous n'êtes pas capable d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information,
- être détentrice de vos directives anticipées si vous les avez rédigées.

La personne de confiance doit être majeure et peut être un membre de votre famille, un proche ou votre médecin traitant. Il vous appartient d'informer la personne que vous avez choisie et de vous assurer de son accord. **Elle est facultative et n'est valable que pour la durée de cette hospitalisation.**



MON ESPACE SANTÉ

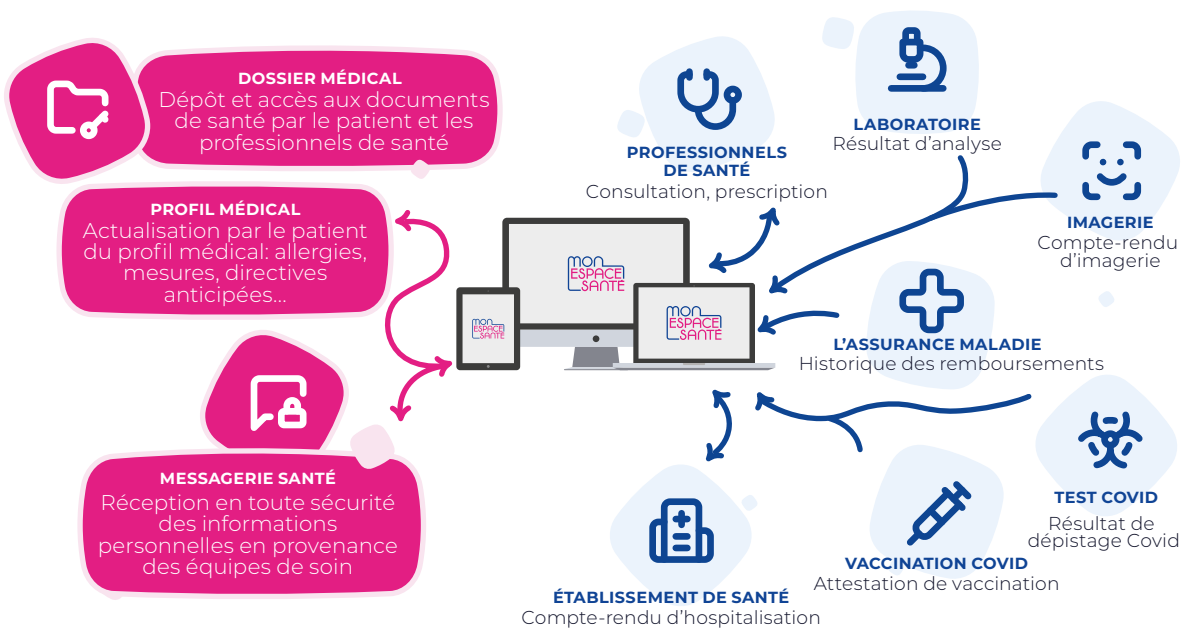
→ MON ESPACE SANTÉ, UN SERVICE NUMÉRIQUE PERSONNEL ET SÉCURISÉ

L'espace numérique proposé par l'Assurance Maladie et le ministère en charge de la santé est le carnet de santé numérique interactif de tous les assurés sociaux. Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé. Il comprend aujourd'hui :

- un dossier médical partagé (anciennement DMP), véritable carnet de santé numérique. Il stocke en toute sécurité les informations de santé (traitements, résultats d'examen, allergies...) et permet de les partager avec des professionnels de santé,
- une messagerie sécurisée,
- un agenda de santé pour suivre ses rendez-vous médicaux,
- un catalogue de services numériques de santé agréé par l'État français. Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé.

→ QUELLES INFORMATIONS CONTIENT MON ESPACE SANTÉ ?

Aujourd'hui chaque professionnel lié à votre prise en charge doit vous informer pour consulter vos données. Vous êtes notifié(e) par e-mail à chaque accès par un professionnel de santé, en cas d'accès d'urgence et à chaque ajout ou modification d'un document. Vous pouvez savoir qui a consulté vos documents et vos données et vous avez le droit de vous y opposer à tout moment.



Créez votre compte sur « Mon Espace Santé » sans plus attendre et devenez acteur de votre santé !





VOTRE EXPÉRIENCE PATIENT

Lorsque vous franchissez nos portes, votre expérience en tant que patient est essentielle. Nous nous engageons à vous offrir un environnement accueillant et bienveillant où votre confort et votre confiance sont nos priorités.

Vous pourrez être sollicité pour partager votre expérience, perception et vécu tout au long de votre séjour. Vous aurez également la possibilité de nous donner votre avis au travers de nos questionnaires de satisfaction, de la démarche d'évaluation dite du « patient traceur » ou encore par la transmission d'une plainte ou d'une réclamation.

→ ÉVALUATION DE VOTRE SATISFACTION

La qualité des conditions d'accueil et de séjour dans l'établissement étant une de nos priorités, nous mettons à votre disposition un « **Questionnaire d'appréciation du séjour** » afin de nous faire part de vos impressions, critiques et suggestions. Nous vous remercions de compléter ce questionnaire au moment de votre sortie et de le déposer à la réception lors de votre départ. Vos réponses sont transmises à la direction et font l'objet d'un traitement statistique en continu.

→ DISPOSITIF E-SATIS

Lors de votre admission, il vous sera demandé de nous communiquer votre adresse mail. Deux à trois semaines après votre sortie, vous recevrez un mail vous invitant à compléter le questionnaire e-satis en ligne afin d'exprimer votre niveau de satisfaction. Si vous ne disposez pas d'une adresse mail, vous pouvez communiquer l'adresse mail de l'un de vos proches. Afin de répondre au mieux à vos attentes, votre avis est important. Nous vous remercions de bien vouloir prendre quelques minutes, afin de répondre à ces enquêtes de satisfaction qui nous permettent d'améliorer toujours plus la qualité de nos services.



→ VOS PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

(Cf. articles R.1112-79 à R.1112-94 du Code de la santé publique.)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement à l'accueil de l'établissement pour recueillir votre plainte, réclamation ou tout autre événement indésirable en lien avec votre prise en charge. Si vous préférez, vous pouvez solliciter ou écrire à la Direction de l'établissement.

L'établissement veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la santé publique. L'ensemble des plaintes et des réclamations est analysé trimestriellement par la commission des usagers (CDU). Si nécessaire, une rencontre peut être organisée avec un médiateur médecin ou non-médecin, membre de la CDU. Vous pouvez vous faire accompagner dans l'ensemble de ces démarches par les représentants des usagers de l'établissement. En cas de difficulté pour obtenir une réponse, vous pouvez adresser votre réclamation à l'Agence Régionale de Santé.

→ SERVICE SOCIAL

Un service social est à votre disposition dans l'établissement sur rendez-vous.

→ ASSOCIATIONS

L'établissement a passé des conventions avec des associations de soutien aux patients ou aux familles. La liste et les coordonnées de ces associations sont affichées dans le hall d'accueil.

→ LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Le représentant des usagers (RU) **est un bénévole qui défend les droits et les intérêts de tous les usagers de la santé. Il exprime leurs besoins individuels et collectifs pour contribuer à l'amélioration du système de santé.**

Il **siège auprès des professionnels de santé** et est présent au sein de l'établissement pour contribuer à l'amélioration de la qualité et sécurité des soins.

4 missions principales :

- ÉCOUTER
- INFORMER
- ACCOMPAGNER
- VEILLER AU RESPECT de vos droits

La Commission des Usagers (CDU) :

- **Mme Bérengère DE CROZALS**, *Directrice de la clinique Fontfroide*
- **Mme Christiane GLÄNTZLEN**, *Représentante des usagers titulaire*
- **Dr Charline RAYMOND**, *Médecin chef, Présidente de la Commission Médicale d'Établissement*
- **Dr Justine LERE**, *Médecin MPR*
- **Mme Vanessa SABY**, *Directrice des soins – Représentante du personnel infirmier*
- **Mme Sylvie COMBEMALE**, *Cadre de santé rééducateur – Représentante du personnel de rééducation*
- **M. Bruno CARPIER**, *Fédération nationale des accidents du travail et handicapés (FNATH)*
- **Mme Pascale FINIELZ**, *UFC Que choisir*
- **Mme Sophie WINKEL**, *UFC Que choisir*

La CDU a pour mission de **veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches**. Elle recommande à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes les plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

→ LES MISSIONS DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les représentants des usagers (RU) ont pour mission première de défendre les droits et les intérêts des patients d'un établissement. En se situant sur les terrains de la dignité et des droits du patient et de ses proches aidants, les RU peuvent questionner les pratiques du personnel soignant et administratif. Ils font également part des observations et remontées des usagers sur les points forts et les points faibles de l'établissement et le cas échéant proposer des pistes d'amélioration, notamment par le rapport annuel de la commission des usagers, et aussi par le projet des usagers.

Les représentants des usagers sont joignables par téléphone ou par mail.

Les représentants des usagers sont nommés par le directeur de l'Agence Régionale de Santé (ARS).

La durée du mandat des médiateurs et des représentants des usagers est de 3 ans renouvelable.

Charte de la personne hospitalisée

Circulaire N°DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée.

→ PRINCIPES GÉNÉRAUX

1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
2. Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
3. L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
5. Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
6. Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
8. La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Charte de la personne en situation de handicap

→ UNIS POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

CHARTE ROMAIN JACOB

La charte Romain Jacob pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap en France a fait l'objet d'une réflexion organisée et fédérée par le **groupe MNH** (Mutuelle Nationale des Hospitaliers), regroupant l'ensemble des acteurs nationaux du soin et de l'accompagnement.

Sous le haut parrainage de l'Académie Nationale de Médecine



VALORISER L'IMAGE QUE
LA PERSONNE EN
SITUATION DE HANDICAP
PERÇOIT D'ELLE-MÊME



EXPRIMER
LES BESOINS



CONSTRUIRE UNE CULTURE
PROFESSIONNELLE
COMMUNE



ORGANISER L'ACCÈS
AUX SOINS
ET À LA PRÉVENTION



PRÉVENIR ET ADAPTER
L'HOSPITALISATION
AVEC OU SANS
HÉBERGEMENT



FACILITER LE RECOURS
AUX TECHNOLOGIES DE
L'INFORMATION ET DE
LA COMMUNICATION



VALORISER
L'ACCOMPAGNEMENT



INTÉGRER LA SANTÉ
AU PARCOURS DE VIE
DES PERSONNES EN
SITUATION DE HANDICAP



COORDONNER LE
PARCOURS DE SANTÉ



FACILITER ET DÉVELOPPER
L'ACCÈS AUX SOINS
AMBULATOIRES



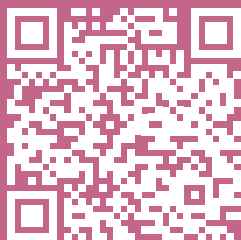
AMÉLIORER LA RÉPONSE
AUX URGENCES MÉDICALES



METTRE EN ŒUVRE ET
ÉVALUER LA PRÉSENTE
CHARTÉ

L'intégralité de cette charte est disponible sur www.solidarites-sante.gouv.fr

24 ÉTABLISSEMENTS
REGROUPANT
PLUS DE
70 SPÉCIALITÉS



MÉDECINE-CHIRURGIE

Clinique du Millénaire (Montpellier)
Clinique Mont-Louis (Paris 11e)
Clinique Paris-Bercy (Charenton-Le-Pont)

MÉDECINE-CHIRURGIE-OBSTÉTRIQUE

Polyclinique Saint-Roch (Montpellier)
Clinique Clémentville (Montpellier)

SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION

Clinique Bourges (Castelnau-le-Lez)
Rééducation neurologique
Clinique Plein Soleil (Montpellier)
Soins médicaux et de réadaptation polyvalents
Oncologie, Gériatrie
Clinique Fontfroide (Montpellier)
Rééducation de l'appareil locomoteur,
Réadaptation cardiaque, EVC-EPR
Clinique Les Oliviers (Gallargues-le-Montueux)
Soins médicaux et de réadaptation polyvalents,
Réadaptation nutritionnelle, Gériatrie
Clinique Les Jardins de Sophia (Castelnau-le-Lez)
Soins médicaux et de réadaptation polyvalents
en hospitalisation de jour

SOINS DE LONGUE DURÉE

Clinique Les Jardins de Sophia (Castelnau-le-Lez)

PSYCHIATRIE

Clinique Stella (Vérargues - Entre-Vignes) - Psychiatrie
Clinique La Pergola (Béziers) - Psychiatrie
Clinique Saint-Martin de Vignogoul (Pignan)
Psychiatrie
Clinique Saint-Antoine (Montarnaud)
Psychiatrie de l'adulte à partir de 50 ans,
Psychiatrie de la personne âgée

HÉBERGEMENT DE PERSONNES ÂGÉES

L'Ensoleillade (Lattes) - EHPAD
Les Aigueillères (Montferrier-sur-Lez) - EHPAD
La Cyprière (Juvignac) - EHPAD
La Martégale (Pérols) - EHPAD
Les Glycines (Montpellier) - EHPAD
Les Lavandes (Florensac) - EHPAD
Les Mélias (Montady) - EHPAD
Les Terrasses des Glycines (Montpellier)
Résidence senior

HOSPITALISATION À DOMICILE

Home Santé (Montpellier)

SERVICES À LA PERSONNE

Nouvéo (Montpellier, Juvignac, Villeneuve-lès-Maguelone,
Lattes, Sète)

CLINIQUE FONTFROIDE

Rééducation de l'appareil locomoteur
Réadaptation cardiaque
Unité pour patients en état de conscience altérée
ou pauci-relationnel

1800, rue Saint-Priest - Parc Euromédecine
34097 Montpellier cedex 5

TEL 04 67 61 79 79 - info@cl-fontfroide.fr



www.oc-sante.fr

